

Pembuatan Model *Customer Relationship Management* (CRM) Bidang Perindustrian (Studi Kasus Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Provinsi DIY)

Wahit Desta Prastowo (11018194)^{a,1}, Ali Tarmuji (0014107301)^{b,2}

^{a,b} Program Studi Teknik Informatika Universitas Ahmad Dahlan
Jl. Ringroad Selatan, Kragilan, Tamanan, Kec. Banguntapan, Bantul,, Yogyakarta 55191

¹ Email destawahit@gmail.com , ² Email alitarmuji@tif.uad.ac.id

ABSTRAK

Dinas Perindagkop merupakan salah satu bidang unggulan Pemda DIY yang telah menerapkan Blueprint IT DIY (Jogja Cyber Province). Salah satu bidang di Disperindagkop yaitu Bidang Perindustrian, bidang tersebut memiliki kendala yaitu terbatasnya SDM dan kurangnya penguasaan dan pemanfaatan teknologi, Pelayanan yang dilakukan Dinas dalam melayani pelaku industri saat ini menggunakan cara *offline* datang langsung ke dinas dan mengisi formulir buku tamu, Sistem informasi Dinas hanya sebatas system informasi untuk membantu menyelesaikan pekerjaan dan tidak memberikan informasi untuk *customer*. Pihak Dinas terutama Bidang Perindustrian belum memiliki rancangan yang jelas untuk membangun sistem CRM.

Subyek pada penelitian ini adalah “Pembuatan Model CRM di Bidang Perindustrian Disperindagkop DIY”. Tahapan Penelitian ini antara lain analisis yaitu analisis saat ini, Perhitungan Cobit 4.1, analisis kondisi yang diharapkan, analisis GAP, pembuatan model CRM, uji kelayakan dan rekomendasi.

Hasil dari penelitian ini berupa “Kerangka Model CRM di Bidang Perindustrian Disperindagkop DIY. Dan hasil uji kelayakan model menunjukkan 100% sesuai, sehingga dengan persentase tersebut nantinya dapat digunakan sebagai acuan dalam pemetaan CRM dan panduan terhadap tim management dalam perencanaan aplikasi.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management (CRM)*, Bidang Perindustrian, DISPERINDAGKOP DIY, COBIT 4.1.

1. Pendahuluan

Teknologi informasi (*information technology*) merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, serta memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, seperti informasi yang akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat diakses secara global.

Disperindagkop DIY merupakan salah satu instansi Pemerintahan yang *go public* yang memiliki tugas mengelola aset perindustrian dan perdagangan yang merupakan milik negara serta melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang Industri Logam, Sandang dan Aneka, Bidang Industri Agro dan Kimia, Bidang Perdagangan Luar Negeri, Bidang Perdagangan Dalam Negeri, Bidang Koperasi dan Usaha Kecil Menengah serta Kewenangan Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah. Masing-masing bidang memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan sesuai peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta no 43 tahun 2008.

Jogja Cyber Province merupakan *blue print* yang menjadi acuan pengembangan *E-government* di Daerah Istimewa Yogyakarta yang melakukan transformasi layanan yang berorientasi pada pelayanan pelanggan (masyarakat, dinas-dinas se-DIY, pemerintahan Kabupaten dan pemerintahan pusat) menggunakan konsep *Customer Relationship Management*

(CRM), informasi, dan pengetahuan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai akselerator pembangunan wilayah provinsi yang berdaya saing, nyaman, mandiri, efisien, dan efektif. Layanan yang berbasis pada Teknologi Informasi.

2. Landasan Teori

a. Kajian Terdahulu

Studi mengenai *e-government* pernah diteliti sebelumnya oleh Imam Ghozali (2013) dari Universitas Ahmad Dahlan dengan judul “Pembuatan Model Customer Relationship Management (CRM) E-Government Di Dinas Kelautan Dan Perikanan D.I.Y”, pembuatan model CRM yang dibuat pada Dinas Kelautan dan Perikanan dengan pengembangan *e-Government* dibuat dengan pemodelan sistem dengan sudut pandang proses bisnis dan perhitungan kebutuhan yang berorientasi pada pelayanan menggunakan teknik perhitungan cobit, dengan memasukkan sistem informasi dan strategi kepuasan pelanggan kedalam setiap tahapan pengembangan *e-Government* (Ghozali, I. 2013).

Oleh Tri Mardhani Sulisty (2012) dari Universitas Ahmad Dahlan dengan Judul “Pembuatan Model Customer Relationship Management (CRM) *e-government* di KOMINFO DIY”, menghasilkan model *Customer Relationship Management* pada pengembangan *e-government* dan usulan tentang mekanisme kerja Kominfo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dalam perencanaan dan pengembangan sistem informasi yang mengarah pada hubungan antara bidang LTMI, PMI, dan UPTD Plaza Informasi (Kominfo) Provinsi DIY dengan *customer* untuk masa yang akan datang sehingga mempermudah dalam melakukan revitalisasi *e-government* yang sudah ada agar dapat lebih dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat (Sulisty, T.M. 2012).

b. Pengertian E-Government

E-government adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, yang memiliki tujuan; pertama meningkatkan kualitas layanan public, kedua membentuk hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan untuk bertahan dalam menghadapi persaingan perdagangan internasional, ketiga membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta mempelancar transaksi dan pelayanan antara lembaga pemerintah dan pemerintah dengan otonom (Habibullah, A.2010).

c. Pengertian Model

Model adalah suatu representasi atau formalitas dalam bahasa tertentu dari suatu sistem nyata. Model juga merupakan pola (contoh, acuan dan ragam) dari sesuatu yang akan dibuat atau dihasilkan.

d. Pengertian Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management sebuah sistem informasi yang terintegrasi dan digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas prapenjualan dan pascapenjualan dalam sebuah organisasi (Barnes, G. J, 2003).

e. Analisis GAP (Analisis Kesenjangan)

Gap analysis merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, khususnya dalam upaya penyediaan pelayanan publik. Hasil analisis tersebut dapat menjadi input yang berguna bagi perencanaan dan penentuan prioritas anggaran di masa yang akan datang.

f. Proses bisnis

Proses bisnis adalah suatu kumpulan aktivitas atau pekerjaan yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau yang menghasilkan produk atau layanan. Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan dari sub prosesnya.

g. COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*)

Control Objective for Information and Related Technology (COBIT) adalah sekumpulan dokumentasi best practice untuk IT Governance yang dapat membantu auditor, pengguna

(user), dan manajemen, untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah-masalah teknis IT (Indrajit. 2004).

- h. Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Disperindagkop dan UKM

Disperindagkop DIY merupakan salah satu instansi Pemerintahan yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan sesuai peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta no 43 tahun 2008 (Laporan Tahunan Disperindagkop DIY. 2013).

3. Metodologi Penelitian

- a) Subjek penelitian

Subjek penelitian yang akan dibahas adalah “Pembuatan Model CRM (*Customer Relationship Management*) E-Government di Bidang Perindustrian Disperindagkop DIY”. Pemodelan yang dibuat diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam pemetaan CRM (*Customer Relationship Management*) dan dapat dijadikan sebagai panduan terhadap timmanagement dalam perencanaan aplikasi sistem CRM (*Customer Relationship Management*) di Bidang Perindustrian DISPERINDAGKOP DIY.

- b) Metode Pengumpulan Data

- 1) Observasi
- 2) Metode wawancara
- 3) Studi pustaka

- c) Analisis

- 1) Analisis Kondisi Saat Ini
- 2) Analisis Kondisi Yang Diharapkan
- 3) Analisis *GAP*
- 4) Pembuatan Model CRM
- 5) Uji Kelayakan Model
- 6) Rekomendasi

4. Hasil dan Pembahasan

- a) Analisis

- 1) Analisis kondisi saat ini
 - a) Profil singkat Disperindagkop dan UKM DIY
 - b) Proses bisnis kondisi saat ini sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Bidang Perindustrian Disperindagkop dan UKM DIY.
 - c) Mengkaji data dan informasi yang digunakan oleh Bidang Perindustrian Disperindagkop DIY
 - d) Infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki oleh Bidang Perindustrian Disperindagkop DIY
 - e) Sistem Informasi/ Aplikasi yang ada dan digunakan

- 2) Pengolahan data hasil survey

Merupakan pengolahan data dengan cara memberikan kuisioner kepada staff Bidang Perindustrian kemudian data jawaban dari responden diolah menggunakan metode COBIT 4.1 sehingga dapat diketahui nilai tingkat kematangan kondisi saat ini dan nilai kematangan kondisi yang diharapkan serta nilai GAP (kesenjangan). Penilaian tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan 6 (enam) atribut kematangan yang meliputi:

- a) *Awareness and Communication* (Kesadaran akan pentingnya menjalankan proses).
- b) *Policies, plan, and procedures* (Kebijakan, Standar dan Prosedur terkait proses yang dijalankan)
- c) *Tools and Automation* (Aplikasi berupa Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)

- d) *Skills and Expertise* (Ketrampilan dan Keahlian SDM dalam menjalankan proses)
- e) *Responsibilities and Accountabilities* (Peran dan Tanggung jawab terkait dengan proses)
- f) *Goal Setting and measurement* (Ukuran dan penilaian kinerja dalam menjalankan proses)

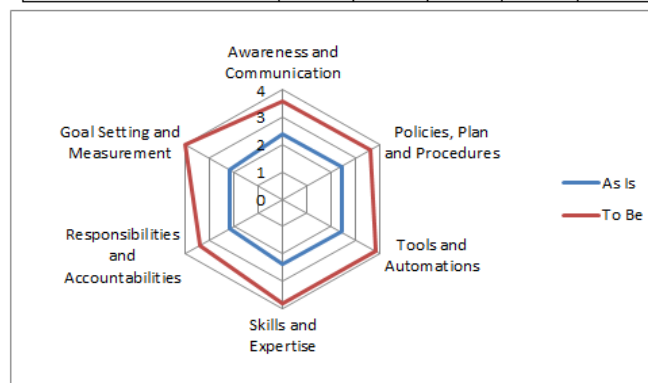
Sehingga pada proses PO8 dapat diketahui tingkat kematangan seperti pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 4.6 Rekapitulasi distribusi jawaban proses PO8 “mengelola kualitas”

No	Atribut	Status	Distribusi Jawaban						nilai maturity
			0	1	2	3	4	5	
1	AC	as is	0%	20%	40%	20%	20%	0%	2.40
		to be	0%	0%	0%	40%	60%	0%	3.60
2	PSP	as is	0%	0%	60%	40%	0%	0%	2.40
		to be	0%	0%	0%	40%	60%	0%	3.60
3	TA	as is	0%	0%	60%	40%	0%	0%	2.40
		to be	0%	0%	0%	20%	80%	0%	3.80
4	SE	as is	0%	20%	40%	20%	20%	0%	2.40
		to be	0%	0%	0%	40%	40%	20%	3.80
5	RA	as is	0%	20%	40%	40%	0%	0%	2.20
		to be	0%	0%	20%	20%	60%	0%	3.40
6	GSM	as is	0%	40%	20%	20%	20%	0%	2.20
		to be	0%	0%	0%	20%	60%	20%	4.00
as is			0%	17%	43%	30%	10%	0%	100%
to be			0%	0%	3%	30%	60%	7%	100%

Tabel 4.7 Rekapitulasi persentase tingkat kematangan proses PO8”

No	Atribut	Nilai Kematangan		Tingkat Kematangan		gap
		as is	to be	as is	to be	
1	Awareness and Communication	2.40	3.60	2	3	1.20
2	Policies, Plan and Procedures	2.40	3.60	2	3	1.20
3	Tools and Automations	2.40	3.80	2	3	1.40
4	Skills and Expertise	2.40	3.80	2	3	1.40
5	Responsibilities and Accountabilities	2.20	3.40	2	3	1.20
6	Goal Setting and Measurement	2.20	4.00	2	4	1.80
Rata-rata		2.33	3.70	2	4	1.37



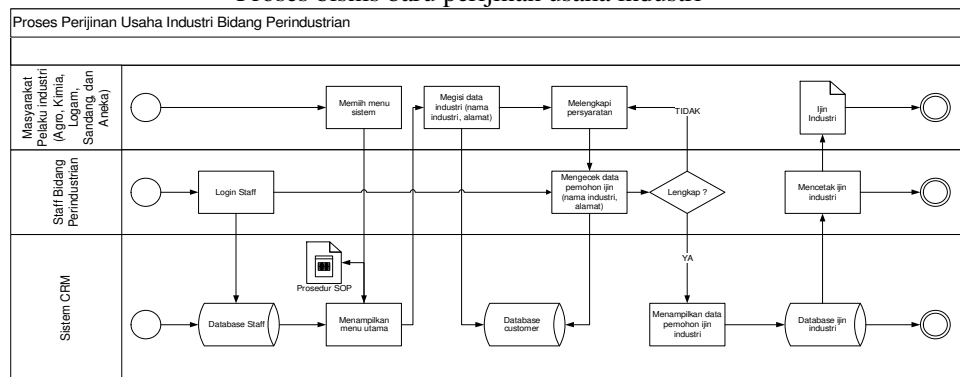
Gambar 4.6 Grafik kematangan PO8 saat ini (*as is*) dan akan datang (*to be*)

Dari gambar 4.6 dapat disimpulkan bahwa kesenjangan (*gap*) antara tingkat kematangan rata-rata kondisi saat ini (*as is*) dan kondisi yang diharapkan (*to be*) untuk setiap atribut kematangan, *Gap* tertinggi dimiliki oleh atribut *goal setting and measurement* dengan nilai gapnya 1.80, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan terkait dalam proses PO8 “mengelola kualitas layanan” pada Bidang Perindustrian lebih rendah dibanding atribut yang lain.

b. Proses bisnis

Meliputi proses bisnis yang diusulkan meliputi proses bisnis baru perijinan usaha industri bidang perindustrian, proses bisnis baru informasi perindustrian, proses bisnis baru pembinaan bidang industri agro dan kimia, proses bisnis baru pembinaan bidang industri logam sandang dan aneka, proses bisnis baru pengaduan masalah dan perlindungan usaha industri.

Proses bisnis baru perijinan usaha industri



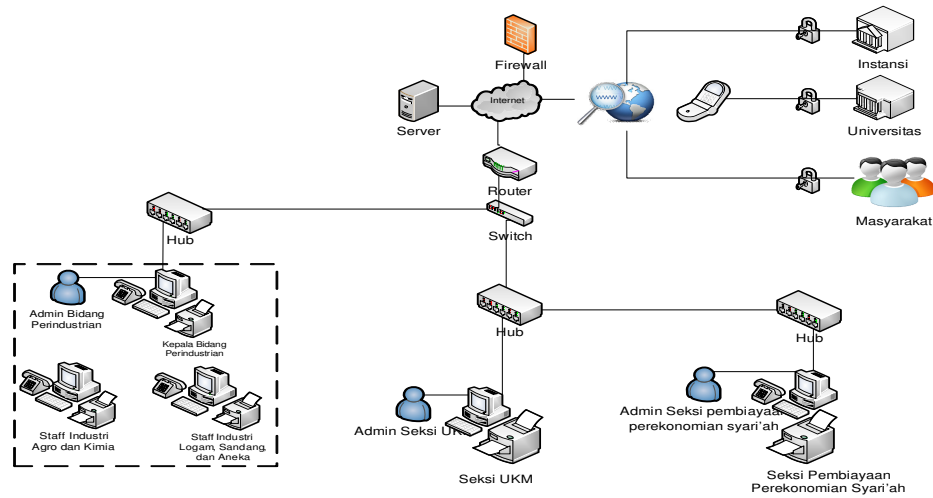
c. ERD Bidang Perindustrian

Berdasarkan proses bisnis langkah selanjutnya yaitu menggambarkan hubungan dan ketergantungan antar entitas data dan pengembangan aplikasi di masa yang akan datang.

d. Arsitektur Infrastruktur Jaringan

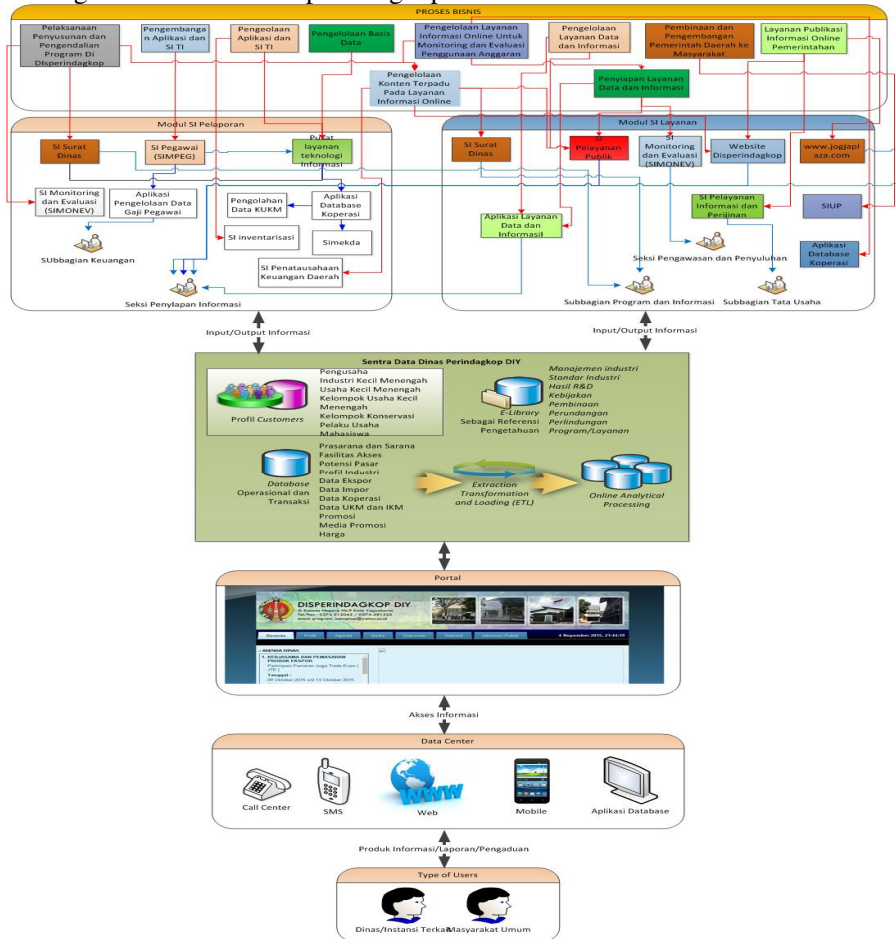
Arsitektur infrastruktur jaringan merupakan gambaran bentuk koneksi atau komunikasi dari cabang ke pusat atau komunikasi dari pusat ke cabang. Infrastruktur jaringan yang ada akan diimplementasikan di Bidang Perindustrian Disperindagkop, terdiri dari area yang dibatasi dengan pengaman firewall. Firewall merupakan sistem keamanan jaringan komputer yang digunakan untuk melindungi komputer

dari serangan komputer dari luar. Kemudian untuk menghubungkan antar jaringan yaitu menggunakan router. Arsitektur infrastruktur jaringan dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.21 Arsitektur Infrastruktur Jaringan

e. Kerangka Model CRM Disperindagkop dan UKM DIY



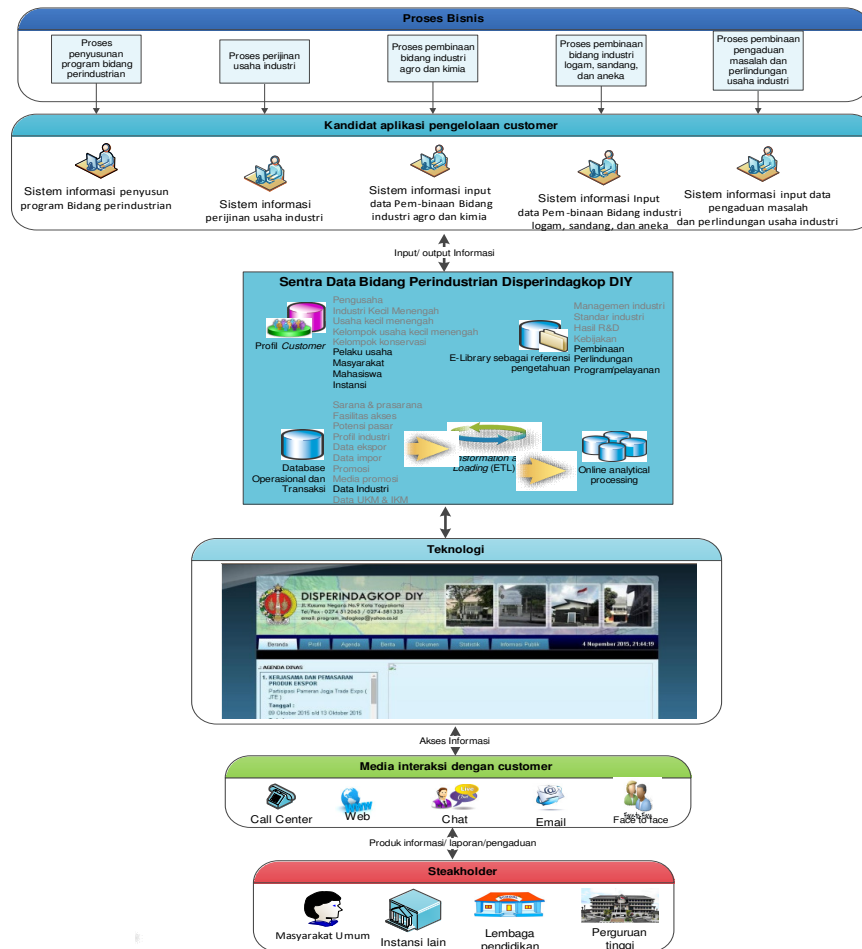
Gambar 4.22 Kerangka model CRM Disperindagkop

Keterangan :

- 1) Proses Bisnis
- 2) Kandidat Aplikasi Pengelolaan Customer

- 3) Teknologi
- 4) SDM yang menggunakan Aplikasi
- 5) Media Interaksi dengan Customer

Gambar 4.22 merupakan kerangka model CRM Disperindagkop DIY secara global, kemudian dapat dijabarkan model CRM untuk Bidang Perindustrian Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM DIY dapat dilihat pada gambar 4.23 berikut :



Gambar 4.23 Kerangka model CRM Bidang Perindustrian

Keterangan :

- 1) Proses Bisnis
- 2) Kandidat Aplikasi Pengelolaan Customer
- 3) Teknologi
- 4) SDM yang menggunakan Aplikasi
- 5) Media Interaksi dengan Customer

f. Uji kelayakan model

Dari penilaian yang diberikan kepada kepala bidang (kabid) perindustrian Disperindagkop DIY, kabid tersebut menyatakan bahwa jawaban dari seluruh pertanyaan yaitu “sesuai” maka jumlah skor jawaban yang didapat adalah 12, maka berdasarkan hasil uji kelayakan diperoleh presentasi penilaian sebagai berikut :

- 1) Bahwa pernyataan sesuai sebanyak :
 $12 \text{ skor jawaban} \div 12 \text{ jumlah pertanyaan} \times 100\% = 100\%$

- 2) Dan pernyataan belum sesuai sebanyak :

$$0 \text{ skor jawaban} \div 12 \text{ jumlah pertanyaan} \times 100\% = 0\%$$

Berdasarkan persentasi uji kelayakan dapat disimpulkan bahwa dari hasil kuesioner uji kelayakan yang diberikan kepada responden kepala Bidang Perindustrian menghasilkan 100% jawaban sesuai dan 0% jawaban belum sesuai. Artinya rencana yang diusulkan tersebut benar-benar sesuai dengan pelayanan di Bidang Perindustrian dan dapat mendukung strategi organisasi dalam peningkatan layanan E-Government di Provinsi DIY.

5. Penutup

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pembuatan model CRM di Bidang Perindustrian Disperindagkop DIY, maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

- 1) Model CRM di Bidang Perindustrian Disperindagkop DIY dibuat dengan pemodelan sistem dengan sudut pandang proses bisnis dan perhitungan kebutuhan yang berorientasi pada pelayanan menggunakan teknik perhitungan COBIT 4.1, kemudian dikembangkan dengan memasukkan sistem informasi dan strategi kepuasan pelanggan ke dalam setiap tahapan pengembangan *e-Government*.
- 2) Menghasilkan rekomendasi dalam implementasi *Customer Relationship Management* di Disperindagkop DIY khususnya Bidang Perindustrian yang dapat dijadikan acuan dalam mencapai tujuan dan sasaran Bidang Perindustrian terutama dalam hal pelayanan kepada *customer*.
- 3) Telah dihasilkan model customer relationship management yang layak untuk dijadikan acuan dalam melakukan perubahan pengembangan e-government di Disperindagkop DIY khususnya Bidang Perindustrian.

b. Saran

- 1) Memahami pemahaman mengenai pemanfaatan pengelolaan kualitas TIK.
- 2) Membuat kebijakan standard dan prosedur dalam mengatasi pengelolaan masalah TIK.
- 3) Mendukung keterampilan dan keahlian SDM di setiap staff dalam pengelolaan kualitas TIK

Daftar Pustaka

- [1] Barnes, G. J, 2003 *Recsrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- [2] Disperindagkop. 2014. Laporan Tahunan Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta, Yogyakarta: Disperindagkop
- [3] Gozali, I. 2013. *Pembuatan Model CRM E-Government pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi DIY*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan
- [4] Sulistyoyo, T.M. 2012. *Pembuatan Model Customer Relationship Management (CRM) e-government di KOMINFO DIY*. Skripsi. Yogyakarta : Program Studi Teknik Informatika Universitas Ahmad Dahlan.
- [5] Indrajit. 2004. *Manfaat-manfaat E-Government*, online. diakses 20 mei 2015.
- [6] Wibawa, K.C. 2011. *Pembuatan Model SI/TI Dengan Cobit 4.1 dan Kerangka kerja zachman Di kantor Ketahanan Pangan Kab Klaten*. Skripsi. Yogyakarta : Program Studi Teknik Informatika Universitas Ahmad Dahlan.